

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

<i>Направление подготовки</i>	Информационные системы и технологии
<i>Код</i>	09.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Проектирование, разработка и сопровождение информационных систем
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Коммуникация	УК-4
Профессиональные	-	ПК-6

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	<p>УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь.</p> <p>УК-4.2. Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами.</p> <p>УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4.4. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном (-ых) языке (ах).</p>
ПК-6	Способен выполнять работы и управление работами по созданию (модификации) и сопровождению ИС, автоматизирующ их задачи организационного управления и бизнес-процессы.	<p>ПК-6.1. Способен управлять процессом создания и модификации информационной системы, включая планирование, контроль выполнения работ, оценку и регулирование рисков.</p> <p>ПК-6.2. Владеет современными методами и средствами проектирования и разработки баз данных.</p> <p>ПК-6.3. Выполняет установку и настройку специализированных программных средств обеспечения безопасности, настройку параметров безопасности операционных систем сетевых устройств.</p> <p>ПК-6.4. Осуществляет поддержку и обслуживание ИС, в том числе решение проблемных ситуаций и устранение ошибок.</p> <p>ПК-6.5. Владеет инструментами для управления элементами ИТ-инфраструктуры при внедрении, эксплуатации и сопровождении информационных систем и сервисов.</p> <p>ПК-6.6. Интеграция различных компонентов ИС для обеспечения их эффективной работы.</p> <p>ПК-6.7. Понимает основы продуктовой разработки, может</p>

		определить требования к продукту, планировать и управлять его разработкой, а также анализировать и учитывать потребности заказчика и конечных пользователей для достижения высокого уровня удовлетворения от использования продукта.
--	--	--

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-4		
	<ul style="list-style-type: none"> - характерные черты деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке; - стили общения на русском языке и иностранном языке; - язык жестов; - особенности стилистики официальных и неофициальных писем. 	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; - адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; - вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; - вести деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; - выполнять для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный; - публично выступать на русском языке, 	<ul style="list-style-type: none"> - системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь навыками работы с источниками информации на иностранном языке; - приемами использования Интернет-технологий для выбора оптимального режима получения информации; - навыками использования исследовательских технологий для выполнения индивидуальных и групповых проектных заданий.

		<p>строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения;</p> <p>- устно представлять результаты своей деятельности на иностранном языке, поддержать разговор в ходе совместного обсуждения.</p>	
Код компетенции	ПК-6		
	<p>Основы автоматизации бизнес-процессов: Специалисты должны знать принципы и технологии, используемые для автоматизации задач организационного управления, включая методы проектирования и внедрения информационных систем (ИС). Стандарты и методы управления проектами: Понимать основные стандарты и методы, применяемые в проектном управлении, что позволяет эффективно организовывать работы по созданию и сопровождению ИС. Анализ бизнес-процессов: знать, как анализировать текущие бизнес-процессы для их оптимизации с помощью автоматизации, что включает в себя понимание потребностей бизнеса и методов их удовлетворения</p>	<p>Проектировать информационные системы: Специалисты должны уметь разрабатывать проектные решения для создания и модификации ИС, включая выбор подходящих технологий и инструментов. Внедрять автоматизированные решения: Умение внедрять и адаптировать готовые решения для автоматизации процессов управления персоналом и другими бизнес-функциями является ключевым навыком. Оценивать эффективность автоматизации: Уметь проводить оценку результатов внедрения автоматизированных систем, анализируя их влияние на производительность и качество работы организации</p>	<p>Навыками программирования и работы с ПО: Специалисты должны владеть навыками программирования на языках, используемых для разработки ИС, а также уметь работать с различными инструментами автоматизации. Методами управления проектами: Владение современными методами управления проектами позволяет эффективно планировать и контролировать выполнение задач по созданию и сопровождению ИС. Коммуникационными навыками: владеть навыками деловых коммуникаций для эффективного взаимодействия с командой и заинтересованными сторонами в процессе автоматизации бизнес-процессов</p>

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: «Иностранный язык», «Русский язык и культура речи», «Управление проектами».

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: научно-исследовательский, производственно-технологический, организационно-управленческий, проектный.

Профиль (направленность) программы установлена путем ее ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: проектирование, разработка и сопровождение информационных систем.

5. Объем дисциплины

<i>Виды учебной работы</i>	<i>Формы обучения</i>
	<i>Очная</i>
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	4/144
Контактная работа:	
Занятия лекционного типа	
Занятия семинарского типа	36
Промежуточная аттестация: зачет	0,1
Самостоятельная работа (СРС)	107,9

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1. Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1. Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						Самостоятельная работа
		Контактная работа						
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		<i>Лекции</i>	<i>Иные учебные занятия</i>	<i>Практические занятия</i>	<i>Семинары</i>	<i>Лабораторные работы</i>	<i>Иные</i>	
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации			4				13
2.	Вербальные деловые коммуникации.			4				13
3.	Невербальные деловые коммуникации			4				13
4.	Деловые коммуникативные			4				13

	стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе							
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации			4				13
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи			4				13
7.	Деловые приемы и светские рауты.			6				14
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов			6				15,9
	Промежуточная аттестация	0,1						
	Итого			36				107,9

6.1 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Социально-психологическая сущность и структура деловой коммуникации. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная специфика делового общения. Основные виды и формы деловой коммуникации. Коммуникация в микро- и макроуровневом измерениях.
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Психолого-педагогические основы публичного выступления. Особенности разговорного, публицистического, художественного, научного, официального стилей литературного языка. Деловая речь и её функции. Основные формы устного общения (беседа, совещание, переговоры). Вербальные методы получения и передачи информации (слушание, чтение, речь).
3.	Невербальные деловые коммуникации	Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике).
4.	Деловые	Технология и тактика деловых переговоров. Сущность,

	коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	функции и особенности межличностной перцепции.
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Основы стратегии деловых коммуникаций. Тактика и технологии делового общения. Особенности письменной деловой коммуникации. Виды письменной деловой коммуникации. Специфика письменной деловой речи. Основные требования к деловой переписке. Адекватность и доказательность письменных сообщений.
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Коммуникативный процесс и его составляющие: производство информации, ее распространение, прием и использование. Стандартная модель коммуникативного процесса: коммуникатор – сообщение – канал передачи – коммуникант.
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Понятие делового этикета. Особенности делового этикета, определяемые тендерной, возрастной, геоэтнической, служебно-должностной, ситуационно-ролевой неоднородностью социальных общностей и групп. Светские и религиозные этические нормы. Правила приветствия, представления и знакомства. Формы делового обращения. Визитные карточки. Их виды, требования к оформлению и вручению (отправлению).
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Индивидуальное и институциональное в коммуникаторе.

6.2.2 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Схема коммуникации и её элементы. Коммуникация как макросистема. Особенности делового общения. Цели и функции деловой коммуникации.
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Классификация поведения субъекта и восприятия информации: нейтральное, скептическое, доброжелательное, агрессивное, селективное. Техника активного слушания. Помехи при слушании.
3.	Невербальные деловые коммуникации	Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения.
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Каузальная атрибуция в деловом общении. Два основных вида переговоров: импровизированные переговоры и переговоры, к которым готовятся заранее.
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Типичные ошибки делового письма: лексика, фразеология, орфография, пунктуация. Смысловая адекватность и доказательность письменных

		сообщений.
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Функции СМИ. Типология средств массовой информации Основы общения делового человека со СМИ.
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Деловые подарки и сувениры. Чаевые. Организация приема посетителей: диалектика эстетического и этического начал. Оборудование и оформление помещения офиса. Секретариат (секретарь) - информационно организационный центр и «лицо» фирмы.
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Престижность, надежность, доверительность как фактор общения с конкретным коммуникатором.

7. Текущий контроль по дисциплине (модулю) в рамках учебных занятий

В рамках текущего контроля преподаватель самостоятельно может проводить следующие мероприятия:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Понятие и основные элементы деловой коммуникации	Опрос, проблемно-аналитическое задание
2.	Вербальные деловые коммуникации.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, тестирование, эссе
3.	Невербальные деловые коммуникации	Опрос, проблемно-аналитическое задание, деловая игра
4.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	Опрос, проблемно-аналитическое задание, деловая игра
5.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Опрос, деловая игра, эссе
6.	Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	Опрос, проблемно-аналитические задания, эссе
7.	Деловые приемы и светские рауты.	Опрос, проблемно-аналитическое задание, эссе
8.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов	Опрос, эссе

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература:

1. Голуб, О. Ю. Теория коммуникации: учебник / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. —

Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 с. — ISBN 978-5-394-01262-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57124.html>

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

3. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Решетникова, Е. В. Русский язык в деловых коммуникациях: учебное пособие / Е. В. Решетникова. — Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2018. — 99 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84078.html>

2. Рот, Ю. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие / Ю. Рот, Г. Коптельцева. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 223 с. — ISBN 5-238-01056-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81799.html>

8.3. Периодические издания:

1. Журнал. ИННОВАЦИИ, ТЕХНОЛОГИИ И БИЗНЕС IPR SMART / Инновации, технологии и бизнес (iprbookshop.ru)

2. Журнал СТРАТЕГИИ БИЗНЕСА IPR SMART / Стратегии бизнеса (iprbookshop.ru)

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» <https://www.elibrary.ru/> /

3. Электронно-библиотечная система ЛАНЬ <https://e.lanbook.com/>

4. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS <https://www.iprbookshop.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

1. работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;

2. внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов и курсовых работ;

3. выполнение самостоятельных практических работ;

4. подготовка к экзаменам (зачетам) непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде

всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена (зачета) рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену (зачету) должна проводиться систематически, в течение всего семестра.

2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.

3. Время непосредственно перед экзаменом (зачетом) лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

На экзамене высокую оценку получают студенты, использующие данные, полученные в процессе выполнения самостоятельных работ, а также использующие собственные выводы на основе изученного материала.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Microsoft Windows Server;

2. Семейство ОС Microsoft Windows;

3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом;

4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (КонсультантПлюс);

5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (Система ГАРАНТ);

Перечень используемого программного обеспечения указан в п.12 данной рабочей программы дисциплины.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

12.1. Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя, колонки, проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows 10, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom.

Подключение к сети «Интернет» и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

12.2. Помещение для самостоятельной работы обучающихся.

Специализированная мебель:

Комплект учебной мебели (стол, стул) по количеству обучающихся; комплект мебели для преподавателя; доска (маркерная).

Технические средства обучения:

Компьютер в сборе для преподавателя; компьютеры в сборе для обучающихся; колонки; проектор, экран.

Перечень лицензионного программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Windows Server 2016, Windows 10, Microsoft Office, КонсультантПлюс, Система ГАРАНТ, Kaspersky Endpoint Security.

Перечень свободно распространяемого программного обеспечения:

Adobe Acrobat Reader DC, Google Chrome, LibreOffice, Skype, Zoom, Gimp, Paint.net, AnyLogic, Inkscape.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ММУ.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практические) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий - деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ Microsoft Office для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектов), презентаций (научно-исследовательская работа);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: («мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины,

ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия
- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Деловые коммуникации

<i>Направление подготовки</i>	Информационные системы и технологии
<i>Код</i>	09.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Проектирование, разработка и сопровождение информационных систем
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Универсальные	Коммуникация	УК-4
Профессиональные	-	ПК-6

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	<p>УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь.</p> <p>УК-4.2. Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами.</p> <p>УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4.4. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном (-ых) языке (ах).</p>
ПК-6	Способен выполнять работы и управление работами по созданию (модификации) и сопровождению ИС, автоматизирующ их задачи организационного управления и бизнес-процессы.	<p>ПК-6.1. Способен управлять процессом создания и модификации информационной системы, включая планирование, контроль выполнения работ, оценку и регулирование рисков.</p> <p>ПК-6.2. Владеет современными методами и средствами проектирования и разработки баз данных.</p> <p>ПК-6.3. Выполняет установку и настройку специализированных программных средств обеспечения безопасности, настройку параметров безопасности операционных систем сетевых устройств.</p> <p>ПК-6.4. Осуществляет поддержку и обслуживание ИС, в том числе решение проблемных ситуаций и устранение ошибок.</p> <p>ПК-6.5. Владеет инструментами для управления элементами ИТ-инфраструктуры при внедрении, эксплуатации и сопровождении информационных систем и сервисов.</p> <p>ПК-6.6. Интеграция различных компонентов ИС для обеспечения их эффективной работы.</p> <p>ПК-6.7. Понимает основы продуктовой разработки, может</p>

		определить требования к продукту, планировать и управлять его разработкой, а также анализировать и учитывать потребности заказчика и конечных пользователей для достижения высокого уровня удовлетворения от использования продукта.
--	--	--

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-4		
	<ul style="list-style-type: none"> - характерные черты деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке; - стили общения на русском языке и иностранном языке; - язык жестов; - особенности стилистики официальных и неофициальных писем. 	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; - адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; - вести деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; - вести деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий; - выполнять для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный; - публично выступать на русском языке, 	<ul style="list-style-type: none"> - системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить устную и письменную речь навыками работы с источниками информации на иностранном языке; - приемами использования Интернет-технологий для выбора оптимального режима получения информации; - навыками использования исследовательских технологий для выполнения индивидуальных и групповых проектных заданий.

		<p>строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения;</p> <p>- устно представлять результаты своей деятельности на иностранном языке, поддержать разговор в ходе совместного обсуждения.</p>	
Код компетенции	ПК-6		
	<p>Основы автоматизации бизнес-процессов: Специалисты должны знать принципы и технологии, используемые для автоматизации задач организационного управления, включая методы проектирования и внедрения информационных систем (ИС). Стандарты и методы управления проектами: Понимать основные стандарты и методы, применяемые в проектном управлении, что позволяет эффективно организовывать работы по созданию и сопровождению ИС. Анализ бизнес-процессов: знать, как анализировать текущие бизнес-процессы для их оптимизации с помощью автоматизации, что включает в себя понимание потребностей бизнеса и методов их удовлетворения</p>	<p>Проектировать информационные системы: Специалисты должны уметь разрабатывать проектные решения для создания и модификации ИС, включая выбор подходящих технологий и инструментов. Внедрять автоматизированные решения: Умение внедрять и адаптировать готовые решения для автоматизации процессов управления персоналом и другими бизнес-функциями является ключевым навыком. Оценивать эффективность автоматизации: Уметь проводить оценку результатов внедрения автоматизированных систем, анализируя их влияние на производительность и качество работы организации</p>	<p>Навыками программирования и работы с ПО: Специалисты должны владеть навыками программирования на языках, используемых для разработки ИС, а также уметь работать с различными инструментами автоматизации. Методами управления проектами: Владение современными методами управления проектами позволяет эффективно планировать и контролировать выполнение задач по созданию и сопровождению ИС. Коммуникационными навыками: владеть навыками деловых коммуникаций для эффективного взаимодействия с командой и заинтересованными сторонами в процессе автоматизации бизнес-процессов</p>

3.2. Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО/ЗАЧТЕНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.

УДОВОЛЕТВИТЕЛЬНО/ЗАЧТЕНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	<ul style="list-style-type: none"> - студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		
НЕУДОВОЛЕТВИТЕЛЬНО/ ЗАЧТЕНО	Знает:	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

При ответе на вопросы в рамках прохождения промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой/ экзамен) допускается вольная формулировка ответа, по смыслу раскрывающая содержание ответа, указанного в фонде оценочных средств, в качестве верного ответа.

4. Типовые контрольные задания (закрытого, открытого и иного типа) для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

УК-4 СЕМЕСТР 5

1. Задание на соотнесение: соотнесите функциональные стили и их признаки:

1	Публицистический стиль	А	Передача информации четко и однозначно для делового общения.
---	------------------------	---	--

2	Художественный стиль	Б	Неофициальное общение, доступное и близкое к повседневной жизни.
3	Официально-деловой стиль	В	Вовлечение аудитории, формирование общественного мнения и эмоциональное воздействие.
4	Научный стиль	Г	Объяснение и анализ явлений с акцентом на объективность и точность.
5	Разговорный стиль	Д	Эстетическое выражение мыслей и чувств через образы и художественные приемы.

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3	4	5

Ответ:

1В 2Д 3А 4Г 5В

2. Задание на соотнесение: соотнесите функциональные стили и жанры:

1	Официально-деловой стиль:	А	1. Беседы 2. Диалоги 3. Личное общение 4. Неофициальные заметки 5. Сообщения в мессенджерах 6. Записи голосовых сообщений
2	Художественный стиль:	Б	1. Научные статьи 2. Диссертации 3. Отчёты о научных исследованиях 4. Учебные пособия 5. Монографии 6. Лекции
3	Научный стиль:	В	1. Статьи в газетах и журналах 2. Репортажи 3. Интервью 4. Обзоры 5. Колонки и блог-посты 6. Новости и пресс-релизы

4	Разговорный стиль:	Г	1. Деловые письма 2. Контракты и соглашения 3. Отчёты 4. Протоколы заседаний 5. Заявления 6. Регламенты и инструкции
5	Публицистический стиль:	Д	1. Романы 2. Повести 3. Стихотворения 4. Драмы и пьесы 5. Эссе 6. Новеллы

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3	4	5

Ответ: 1Г 2Д 3Б 4А 5В

3. Отметьте словосочетание, характерное для дипломатического подстиля:

1. наложить арест
2. возложить контроль
3. урегулировать конфликт
- 4. выразить глубокую озабоченность**

Ответ: 4. выразить глубокую озабоченность

4. К какому подстилю официально-делового стиля можно отнести словосочетание ВОЗМЕСТИТЬ УЩЕРБ?

- 1. законодательному**
2. административно-канцелярскому
3. дипломатическому

Ответ: 1. законодательному

5. Какое выражение НЕ относится к законодательному?

1. мажоритарная избирательная система
2. доверительная собственность
- 3. объявить выговор**
4. выражаем обеспокоенность

Ответ: 3. объявить выговор; 4. выражаем обеспокоенность

6. Задание на соотнесение: соотнесите термин и его определение.

1	социальное взаимодействие	А	процесс обмена информацией, идеями, чувствами и значениями между людьми или группами.
---	---------------------------	---	---

2	коммуникация	Б	социальные отношения
3	перцепция	В	взаимное действие между двумя или более субъектами, при котором происходит обмен информацией, эмоциями или воздействиями.
4	интеракция	Г	это процесс восприятия информации окружающего мира через органы чувств

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3	4

Ответ: 1Б 2А 3Г 4В

7. Какая форма характеризует ситуацию говорения, осуществляемую главным образом одним субъектом?

1. полилогическая форма
2. диалогическая форма
- 3. монологическая форма**
4. интерактивная

Ответ: 3. монологическая форма

8. Чем обусловлен интерпретационный коммуникативный барьер?

1. невозможностью адекватно воспринимать сообщение
2. информационной перегрузкой, которая ведёт к неполному, избирательному восприятию сообщения
- 3. пристрастиями, оценками, предубеждениями**
4. интерактивность

Ответ: 3. пристрастиями, оценками, предубеждениями

9. Выберите неверное утверждение:

1. Характерной чертой деловой письменной речи является тенденция к максимальной зависимости формы изложения от характера информации
- 2. Форма документа - это сумма реквизитов с указанием их взаимосвязи и последовательности изложения**
3. В документе обязательна содержательная часть, а оформляющая часть – факультативна
4. Форма делового документа определяется его целевой аудиторией и назначением, что влияет на выбор стиля и структуры изложения.

Ответ: 2. Форма документа - это сумма реквизитов с указанием их взаимосвязи и последовательности изложения

10. К процессуальным документам относятся:

1. закон, указ, нормативный акт
2. протокол, приговор, обвинительное заключение

3. нота, меморандум, коммюнике

4. заявление, справка, бланк

Ответ: 3. протокол, приговор, обвинительное заключение.

Задания открытого типа:

1. Какова роль подписей (электронных и бумажных) в системе документооборота?
2. Для чего в деловой речи используются клише (назовите не менее 3 причин)?
3. Охарактеризуйте причину, по которой в деловых документах нельзя использовать разговорно-экспрессивные элементы.

№	Вопрос	Ответ
1	Какова роль подписей (электронных и бумажных) в системе документооборота?	Подписи служат подтверждением соответствия и согласия сторон на условия документа, обеспечивая юридическую силу и защиту от подделок.
2	Для чего в деловой речи используются клише (назовите не менее 3 причин)?	Для упрощения и стандартизации коммуникации, создание формальности, снижение вероятности недопонимания, структурирования текста, социальной идентификации
3	Охарактеризуйте причину, по которой в деловых документах нельзя использовать разговорно-экспрессивные элементы.	В деловых документах нельзя использовать разговорно-экспрессивные элементы, так как они снижают степень профессионализма и могут создавать двусмысленности, что препятствует точному восприятию информации.

ПК-6 СЕМЕСТР 5

1. Установите верные соответствия:

1	служебная корреспонденция	А	приговор
2	документ личного характера	Б	нотариальный акт
3	процессуальный документ	В	резюме
4	юридический документ	Г	рекламация

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3	4

Ответ: 1Г 2В 3Ф 4Б

2. Выберите **неверное** утверждение:

1. Деловой документ должен быть точным, лаконичным, конкретным

2. Документ не противопоставляется разговорному типу речи, свободному от запретов

3. Документ характеризуется частой повторяемостью и единообразием речевых средств

Ответ: 2. Документ не противопоставляется разговорному типу речи, свободному от запретов

3. Установите соответствия:

1	Языковые барьеры	А	различия в знании языка, акценты, диалекты
2	Психологические барьеры:	Б	различия в культурных нормах, статусах, образовании
3	Социальные барьеры	В	страх, недоверие, низкая самооценка.
4	Семантические барьеры	Г	Неправильное понимание значений слов или фраз. Амфиболия (двусмысленность) в языке.

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3	4

Ответ: 1А 2В 3Б 4Г

4. Адресантом служебной корреспонденции являются:

1. любой гражданин независимо от его производственной, общественной и социальной принадлежности

2. государственные или частные предприятия, а также общественные организации, равные по своему служебному рангу или находящиеся в отношениях служебной субординации

3. лицо, работник организации или лица, связанные с ней общественными полномочиями

4. группа людей, которая выделяется внутри более широкой культуры своими уникальными характеристиками, обычаями, ценностями и стилем жизни.

Ответ: 2. государственные или частные предприятия, а также общественные организации, равные по своему служебному рангу или находящиеся в отношениях служебной субординации

5. Установите соответствия между приветствием и его характеристикой:

1.	Здравствуйте	А	выражение благодарности за внимание или уделённое время
2.	Пожалуйста	Б	выражает признание ошибки или прощение
3.	Искренние извинения	В	это форма вежливой просьбы.
4.	Спасибо за ваше время	Г	открывает общение или встречу, устанавливая вежливый тон.

Заполните соответствующие буквы под цифрами:

1	2	3	4

Ответ: 1Г 2В 3Б 4А

6. Установите верные соответствия: завершение совещания и речевой ситуацией

1.	совещание имело положительный результат	А	– Обращение. Прощание, благодарность «за творческое участие в... Обсуждение проектов о сотрудничестве состоится... (дата / день, время, место). Всего доброго!»
2.	Вы добились желаемого результата	Б	«Теперь, когда мы успешно решили... позвольте попрощаться и выразить надежду... (плодотворное сотрудничество) и пожелать Вам... (новых свершений в бизнесе и всяческого процветания). Позвольте пригласить Вас в банкетный зал, где в более непринуждённой обстановке мы сможем продолжить наше деловое общение»
3.	встреча будет иметь продолжение на следующий день	В	«Хотя мы сегодня и не пришли к окончательному соглашению... в доброжелательной рабочей атмосфере ... определить основные линии нашего возможного сотрудничества».

Ответ: 1 Б 2 В 3 А

7. Как в обиходно-деловой документации пишут месяца? (Выберите один правильный вариант)

1. Цифрами (например, 01, 02)
2. Сокращениями (например, янв, фев)
- 3. Словами (например, "январь", "февраль")**
4. В римских числах (например, I, II)

Ответ: 3. Словами (например, "январь", "февраль")

8. Для каких документов форма характерна запись по трафарету? (Выберите один правильный вариант)

- 1. Договор**
2. Заявление
3. Отчет
4. Уведомление

Ответ: 1. договор

Задания открытого типа:

1. Назовите основные этапы документооборота.

2. Как использование этикетных формул и ритуалов в деловом письме может повлиять на восприятие адресата и эффективность коммуникации в бизнесе?

3. Приведите примеры формулировок, которые считаются наиболее важными для установления позитивного имиджа компании в рамках деловой переписки?

№	Вопрос	Ответ
1	Назовите основные этапы документооборота	Создание, согласование, утверждение, отправка, хранение и утилизация документов.
2	Как использование этикетных формул и ритуалов в деловом письме может повлиять на восприятие адресата и эффективность коммуникации в бизнесе?	Использование этикетных формул в деловых письмах играет ключевую роль в формировании первичного впечатления о компании и авторе письма.
3	Приведите примеры формулировок, которые считаются наиболее важными для установления позитивного имиджа компании в рамках деловой переписки?	Особенностями формулировок являются вежливость, корректность и адекватность обращения. Начинать письмо с уважительного приветствия, такого как "Уважаемый [Имя Отчество]!" или "Дорогие коллеги!", мгновенно задает позитивный тон и демонстрирует уважение к адресату. Заключительные формулы, такие как "С уважением" или "Искренне Ваш"